

Sol·licitud de fulles de reclamacions de consum pels empresaris i professionals. Consum

Organisme Conselleria d'Indústria, Turisme, Innovació i Comerç

Codi GVA 2738

Codi SIA 211141

Estat Obert

Termini de sol·licitud Obert

INFORMACIÓ BÀSICA

Què és i per a què serveix?

Adquisició de fulles de reclamacions pels empresaris i/o professionals amb establiments oberts al públic en la Comunitat Valenciana, obligats a disposar d'elles i a facilitar-les de manera gratuïta al consumidor o usuari que el sol·licite.

La fulla oficial de reclamacions és un joc unitari d'impresos autocopiadors de quatre colors (verd, rosa, groc i blanc) que, a través dels citats empresaris i professionals, la Generalitat Valenciana posa a la disposició dels consumidors i usuaris perquè puguen formular aquelles queixes i reclamacions que consideren oportunes en el mateix lloc en què es produïsquen els fets.

Interessats

Els sol·licitants de fulles de reclamacions de consum són els empresaris i professionals (persones físiques o jurídiques) amb establiments situats en la Comunitat Valenciana, en els següents termes:

Totes les persones físiques o jurídiques, professionals o empresaris, titulars d'establiments de la Comunitat Valenciana, fixos o ambulants, de titularitat pública o privada, que, en règim de dret privat, comercialitzen béns immobles o mobles, productes o presten servicis als consumidors en la Comunitat Valenciana, hauran de tindre a la disposició dels consumidors i entregar-los de manera gratuïta les fulles de reclamacions instrumentalitzades en imprés normalitzat.

De la mateixa manera, hauran de tindre fulles de reclamacions a la disposició del consumidor, els subjectes que comercialitzen béns o presten servicis fora de l'establiment, així com els espectacles públics i activitats recreatives.

* BOTIGA EN LÍNIA / Comerç electrònic

No és necessari que les botigues en línia disposen d'un model de full de reclamacions, però sí que es requerix que tinguen un procediment de resolució de les reclamacions amb un correu electrònic de l'empresa.

Observacions

A) CARTELL INFORMATIU SOBRE FULLES DE RECLAMACIONS DE CONSUM

1. Totes les persones físiques o jurídiques titulars d'establiments o centres que estiguen obligades a disposar de fulles de reclamacions de consum, estaran també obligades a exhibir al públic, de forma perfectament visible, un cartell informatiu amb la següent llegenda: Este establiment té fulles de reclamacions a la disposició dels qui les sol·liciten.

2. El cartell informatiu estarà situat en un lloc de l'establiment o centre en que resulte clarament visible al públic i llegible. La grandària de les lletres de la llegenda ha de ser, com a mínim, d'un centímetre i estarà

redactat en les dos llengües oficials de la Comunitat Valenciana.

3. En l'apartat "Què necessites saber > Què > és > Enllaços" d'este tràmit de la Guia Prop està disponible el cartell oficial de la Generalitat informatiu de què es disposa de fulles de reclamacions de consum, que podrà imprimir-se i haurà d'exposar-se per a informació del públic.

B) FULLES DE RECLAMACIONS DE CONSUM

Quan un consumidor sol·licite un full de reclamacions, se li haurà de subministrar en el mateix lloc en què la demande o en el lloc identificat com d'informació o atenció als clients, sense remetre-li a altres dependències o a oficines centrals distants del lloc en què s'han produït els fets.

Normativa general

- [Normativa] Decret 77/1994, de 12 d'abril, del Govern Valencià, pel qual es regulen els fulls de reclamacions dels consumidors i usuaris de la Comunitat Valenciana (DOGV núm. 2249, de 20/04/1994). (<https://dogv.gva.es/va/eli/es-vc/d/1994/04/12/77>)
- [Normativa] Ordre 4/2013, de 26 de març, de la Conselleria d'Economia, Indústria, Turisme i Ocupació, per la qual es modifica el full de reclamacions dels consumidors i usuaris de la Comunitat Valenciana (DOGV núm. 6999, de 09/04/2013). (<https://dogv.gva.es/es/eli/es-vc/o/2013/03/26/4/vci>)
- [Normativa] Ordre de 26 de setembre de 1994, de les conselleries de Sanitat i Consum i Indústria, Comerç i Turisme, per la qual es desplega el Decret 77/1994, de 12 d'abril, del Govern Valencià, pel qual es regulen els fulls de reclamacions dels consumidors i usuaris de la Comunitat Valenciana (DOGV núm. 2381, de 07/11/1994). (<https://dogv.gva.es/va/resultat-dogv?signatura=1994/832926>)
- [Normativa] Decret Legislatiu 1/2019, del Consell, de 13 de desembre, d'aprovació del text refós de la Llei de l'Estatut de les persones consumidores i usuàries de la Comunitat Valenciana (DOGV núm. 8704, de 24/12/2019). (<https://dogv.gva.es/va/eli/es-vc/dlg/2019/12/13/1>)
- [Normativa] Llei 2/2012, de 14 de juny, de la Generalitat, de mesures urgents de suport a la iniciativa empresarial i els emprenedors, microempreses i xicotetes i mitjanes empreses de la Comunitat Valenciana (DOCV núm. 6800, de 20/06/2012). (<https://dogv.gva.es/va/eli/es-vc/l/2012/06/14/2>)
- [Normativa] Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei General per a la Defensa dels Consumidors i Usuaris i altres lleis complementàries (BOE núm. 287, de 30/11/2007). (<https://www.boe.es/eli/es/rdlg/2007/11/16/1/con>)

Enllaços

- Oficines Municipals d'Informació al Consumidor(OMICs) de la Comunitat Valenciana (<https://cindi.gva.es/va/web/consumo/listado-de-omics>)
- Apartat "Reclamar" de l'àrea de Consum de la pàgina web de la Conselleria competent en matèria de Consum (<https://cindi.gva.es/va/web/consumo/reclamar>)
- Apartat "Presentació de reclamacions i queixes" de l'àrea de Consum de la pàgina web de la Conselleria competent en matèria de Consum (<https://cindi.gva.es/va/web/consumo/presentacion-de-reclamaciones-y-quejas>)
- Apartat "Informació i Registre" de la pàgina web de la Conselleria competent en matèria de Consum (<https://cindi.gva.es/va/cita-previa>)

SOL-LICITUD

Termini de presentació

Durant tot l'any.

Formularis i documentació

Únicament haurà de presentar-se el justificant de pagament de la taxa corresponent (model 046).

Taxes

Taxes 2026:

9922 - Taxa per venda d'impresos. Fulles de Reclamacions: 2,59 euros.

<https://atv.gva.es/va/tributos-impuestos-declaraciones-tasas-046-consindustria>

Forma de presentació

Presencial

1. Les dependències on es poden **ADQUIRIR** fulles de reclamacions de consum són les següents:

A) PROVÍNCIA D'ALACANT.

A.1. A ALACANT:

1 - OFICINA PROP-ALACANT, CHURRUCA

C/ Churruca, 29 - 03003 Alacant

2 - SERVICI TERRITORIAL DE TURISME D'ALACANT

C/ Churruca, 29 - 03003 Alacant

A.2. A ORIHUELA:

1 - OFICINA PROP - ORIHUELA

C/ López Pozas, S/N - 03300 Orihuela

2 - AJUNTAMENT D'ORIHUELA

A.3. A TORREVIEJA:

1 - OFICINA PROP - TORREVIEJA

Plaza de la Constitució, 2 - 03181 Torrevieja

2 - AJUNTAMENT DE TORREVIEJA

A.4. A BENIDORM:

1 - AJUNTAMENT DE BENIDORM

A.5. Als AJUNTAMENTS de les següents localitats de la província d'Alacant:

ALCOI, ASPE, BENISSA, CALP, CALLOSA DE SEGURA, CREVILLENTE, ELX, ELDA, FINESTRAT, L'ALFÀS DEL PI, NOVELDA, PETRER, PILAR DE LA HORADADA, EL PINÓS, SANT VICENT I LA VILA JOIOSA.

B) PROVÍNCIA DE CASTELLÓ

B.1. A CASTELLÓ:

1 - REGISTRE DEL SERVICI TERRITORIAL DE COMERÇ I CONSUM - CASTELLÓ

Avinguda Germans Bou, 47 - 12003 Castelló de la Plana

2 - SERVICI TERRITORIAL DE TURISME DE CASTELLÓ

Avinguda Germans Bou, 47 - 12003 Castelló de la Plana

B.2. OFICINA PROP - VILA-REAL

C/ José Ramón *Batalla, 38 - Entresol - 12540 Vila-real

B.3. OFICINA PROP - VINARÒS

Plaza Riu Quart, s/n - 12500 Vinaròs

B.4. Als AJUNTAMENTS de les següents localitats de la província de Castelló:

SEGORBE (Plaza de l'Aigua Neta 2 - 12400 Segorbe)

C) PROVÍNCIA DE VALÈNCIA

C.1. A VALÈNCIA:

1 - REGISTRE DEL SERVICI TERRITORIAL DE COMERÇ I CONSUM - VALÈNCIA

C/ Gregorio Gea, 27 (PROP I) - 46009 València

2 - SERVICI TERRITORIAL DE TURISME DE VALÈNCIA

Plaza Alfons El Magnànim, 15 - 46003 València

3 - AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

C/ Amadeu De Savoia, 11 - 46010 València

C.2. OFICINA PROP - REQUENA

Plaça Consistorial, 2 (PROP REQUENA) - 46340 Requena

C.3. A XÀTIVA:

1 - OFICINA PROP - XÀTIVA

Albereda de Jaume I, 50 (PROP XÀTIVA) - 46800 Xàtiva

2 - AJUNTAMENT DE XÀTIVA

C.1. Als AJUNTAMENTS de les següents localitats de la província de València:

ALZIRA, ALAQUÀS, BUÑOL, BURJASSOT, CARCAIXENT, CULLERA, GANDIA, LLIRIA, MANCOMUNITAT L'Horta NORD, MANISES, MONCADA, OLIVA, ONTINYENT, PAIORTA, QUART DE POBLET, SAGUNT i PORT DE SAGUNT, SUECA, SILLA, TORRENT, UTIEL, VALÈNCIA i XIRIVELLA.

* NOTA: veure les Oficines Municipals d'Informació al Consumidor (**OMIC**) existents a les províncies d'Alacant, Castelló i València en l'enllaç corresponent de l'apartat "Què necessites saber > Què > és > Enllaços" d'este tràmit de la Guia Prop.

2. L'ATENCIÓ PRESENCIAL PER A INFORMACIÓ D'EXPEDIENTS en el SERVICI TERRITORIAL DE COMERÇ, ARTESANIA I CONSUM DE VALÈNCIA es realitza preferentment mitjançant CITA PRÈVIA, que es pot sol·licitar per telèfon (telefonant al 012 o al 963866000), o a través d'Internet per la plataforma en línia de cita prèvia en l'Oficina PROP "VALÈNCIA:PROP I" (veure enllaç directe en l'apartat "Què necessites saber > Què > és > Enllaços" d'este tràmit).

- OFICINA PROP - ALACANT
- PUNT PROP - TORREVIEJA
- PUNT PROP - ORIHUELA
- PUNT PROP - VILA-REAL
- PUNT PROP - VINARÒS
- PUNT PROP - REQUENA
- PUNT PROP - XÀTIVA

TRAMITACIÓ

Informació de tramitació

1. Obtenció i emplenament del corresponent imprés de taxes (model 046), disponible en l'apartat d'este tràmit denominat "Tramitació > Sol·licitud > Taxa o pagament".

2. Pagament de la taxa en qualsevol de les formes admeses per l'Agència Tributària Valenciana - ATV (que actualment són pagament telemàtic, en diverses modalitats, i pagament presencial en entitats col·laboradores).

3. Presentació del justificant de pagament de la taxa en una de les dependències indicades en l'apartat d'este tràmit denominat "Tramitació > Sol·licitud > Forma de presentació > Presencial".

4. Recollida del nombre de blocs de fulles de reclamacions sol·licitades en l'imprés de taxes (cada bloc consta de deu fulles de reclamacions).

5. Quan siga procedent, impressió del cartell informatiu oficial de la Generalitat, que haurà d'exposar-se per a informació al públic de què es disposa de fulles de reclamacions de consum. (Veure enllaç directe a eixe cartell en l'apartat "Què necessites saber > Què és > Enllaços" d'este tràmit).

Òrgans tramitació

- Conselleria d'Indústria, Turisme, Innovació i Comerç
PL. GABRIEL MIRÓ, 7
03001 Alacant/Alicante (Alacant/Alicante)

AJUDA

Dubtes sobre el tràmit

On consultar dubtes sobre el tràmit

- [Apartat "Informació i Registre" de la pàgina web de la Conselleria competent en matèria de Consum](#)

Problemes informàtics

- [Formulari de consulta](#)